

## TINGKAT KEPUASAN PESERTA PELATIHAN BAHASA JEPANG PADA KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN

DEWI RAHMAWATI<sup>1\*)</sup>, WIWIN HERWINA<sup>2)</sup>, NURLAILA<sup>3)</sup>

\*Korespondensi Penulis: 202103023@student.unsil.ac.id

<sup>1) 2) 3)</sup> Universitas Siliwangi

Jl. Siliwangi No.24, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat

Disubmit: Mei 2024; Direvisi: September 2024; Diterima: September 2024

DOI: 10.35706/judika.v12i2.11345

### ABSTRACT

The method used in this research is a quantitative approach with descriptive methods. The data collection technique used was a questionnaire/research questionnaire. The sampling technique uses probability sampling on 25% of the population (125 people), namely a sample of 32 people. The research results showed that Japanese language training participants were satisfied with the quality of existing educational services. This is proven by obtaining an average satisfaction percentage of 87,4%, which means it is in the "Very Satisfied" category. So it can be said that LPK Seiko Sukapura Indonesia has provided satisfactory service quality for Japanese language training participants. In this case, the institution has provided supporting facilities and infrastructure, provided easy access to training, capable learning management, responded to participant requests and complaints, provided clarity in providing information, created a sense of security for participants when transacting with the institution, provided guarantees of achievement and legality. service, instructors and education staff are always consistently friendly and polite, and the institution is able to take a personal approach to each training participant. It can be said that this is because Japanese language training participants' perceptions of service quality show agreement with statements measuring the quality of educational services which are measured based on service quality dimensions.

*Keywords: Satisfaction Level, Service Quality, Training*

### ABSTRAK

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner/angket penelitian. Teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling pada 25% populasi (125 orang) yakni sampel sebanyak 32 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peserta pelatihan bahasa jepang merasa puas dengan kualitas pelayanan pendidikan yang ada. Hal ini dibuktikan dengan perolehan persentase rata-rata kepuasan sebesar 87,4% yang artinya berada pada kategori "Sangat Puas". Maka dapat dikatakan bahwa LPK Seiko Sukapura Indonesia telah memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan bagi peserta pelatihan bahasa Jepang. Dalam hal ini, lembaga telah menyediakan sarana dan prasarana pendukung, memberi kemudahan akses pelatihan, pengelolaan pembelajaran yang mumpuni, memberikan respon terhadap permintaan dan keluhan peserta, kejelasan dalam memberikan informasi, menciptakan rasa aman bagi peserta saat bertransaksi dengan lembaga, memberikan jaminan ketercapaian dan legalitas pelayanan, instruktur dan tenaga kependidikan senantiasa ramah dan sopan secara konsisten, serta lembaga mampu melakukan pendekatan secara personal kepada masing-masing peserta pelatihan. Dapat dikatakan demikian karena persepsi peserta pelatihan bahasa jepang pada kualitas pelayanan menunjukkan kesetujuan pada pernyataan-pernyataan pengukuran kualitas pelayanan pendidikan yang diukur berdasarkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan.

**Kata Kunci:** Tingkat Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Pelatihan

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk terbanyak ke-3 di dunia. Meskipun berada di peringkat tersebut, nyatanya Indonesia belum termasuk ke dalam negara maju, dan pembangunan di Indonesia belum secepat dnegara maju. Dengan penduduk sebanyak itu, Indonesia masih membutuhkan banyak lapangan pekerjaan bagi penduduknya. Karena hingga saat ini, di Indonesia masih terdapat masalah ketimpangan antara banyaknya lapangan kerja yang tersedia dengan banyaknya para pencari pekerja. Hal ini menyebabkan angka pengangguran di Indonesia cukup tinggi.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Indonesia, Tingkat Pengangguran Terbuka hasil Survei Angkatan Kerja Nasional pada Agustus 2023 diperoleh hasil sebesar 5,32%, yang artinya dari seratus orang angkatan kerja terdapat sekitar lima orang penganggur. Jika dibandingkan dengan tahun Agustus 2022, angka pengangguran menurun sekitar 0,54%. Terlepas dari hal tersebut, angka pengangguran di Indonesia masih terbilang tinggi. Selain itu, berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Jawa Barat, Tingkat Pengangguran terbuka berdasarkan hasil Sakernas Agustus 2023 menunjukkan angka sebesar 7,44% yang mana bila dari 100 orang angkatan kerja di Jawa Barat, sekitar 7 orangnya adalah pengangguran. Jika dibanding tahun sebelumnya, angka tingkat pengangguran menurun sekitar 0,87%.

Berdasarkan data-data tersebut, menunjukkan bahwa masalah pengangguran di Indonesia masih belum dapat terselesaikan dari tahun ke tahun meskipun ditahun ini mengalami sedikit penurunan dibanding tahun sebelumnya. Masalah ketenagakerjaan apabila tidak segera diatasi dapat menjadi faktor penghambat bagi pembangunan di Indonesia, karena tenaga kerja memiliki peran penting pada aktivitas pembangunan. Tenaga kerja dengan kualitas yang baik akan mampu mendukung pembangunan di suatu negara (Yulzain dan Jumiati, 2019).

Kurangnya lapangan pekerjaan di Indonesia yang tidak sebanding dengan banyaknya para pencari kerja membuat pilihan bekerja di luar negeri dapat

dijadikan sebagai sebuah alternatif pemecahan masalah ini. Dalam kasus bekerja di luar negeri, selain harus memiliki keterampilan pada bidang yang dibutuhkan, aspek softskill juga penting untuk dimiliki terkhusus kemampuan berbahasa, mengingat setiap negara memiliki bahasanya masing-masing.

Kemampuan bahasa asing di negara tempat tujuan bekerja dapat dipelajari sebelum berangkat ke negara tersebut. Mempelajari bahasa asing maupun meningkatkan kemampuan berbahasa asing dapat dilakukan secara otodidak maupun dengan mengikuti kursus maupun pelatihan bahasa asing, misalnya mengikuti kursus di lembaga-lembaga seperti Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) yang menyediakan program pelatihan bahasa asing.

Lembaga Pelatihan Kerja atau kerap disingkat LPK merupakan suatu lembaga atau instansi baik yang dinaungi oleh pemerintah maupun swasta yang memiliki izin untuk menyelenggarakan pelatihan dalam meningkatkan keterampilan. Hal tersebut sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2006 Tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional yang berbunyi “Lembaga pelatihan kerja adalah instansi pemerintah, badan hukum atau perorangan yang memenuhi persyaratan untuk menyelenggarakan pelatihan kerja”. Aktivitas pembelajaran yang dilakukan di Lembaga pelatihan kerja tidak jauh berbeda dengan kegiatan-kegiatan pada umumnya dengan menggunakan konsep trisula aktivitas. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Sudaryat dalam (Yusra dkk., 2021) bahwa manajemen pelatihan selalu bergamitan dengan trisula aktivitas, yakni a) perencanaan, b) pengorganisasian, dan c) evaluasi. Selain perencanaan dan pelaksanaan, evaluasi juga termasuk faktor penting yang perlu diperhatikan dalam pelatihan.

Urgensi dari adanya evaluasi pada program pelatihan berkaitan dengan efektivitas program tersebut. Dengan adanya evaluasi program, maka terlihat seberapa besar keberhasilan dari program tersebut dan bagaimana kualitas lulusan yang dihasilkan. Evaluasi dapat menjadi saran perbaikan bagi keberlangsungan program selanjutnya. Perbaikan pada program yang seharusnya diberi tindakan

akan terlihat di evaluasi. Namun, meskipun tidak semua tapi masih terdapat LKP/LPK yang kurang memperhatikan aspek evaluasi dan terfokus pada pelaksanaan pembelajaran. Padahal evaluasi ini sangat berkaitan dengan keberhasilan pembelajaran dan kepuasan peserta yang dampaknya pada kualitas lulusan. Hal tersebut sejalan dengan yang diungkapkan (Herwina dan Majdid, 2018) bahwa fakta di lapangan umumnya lembaga kursus/lembaga pelatihan kerja lebih banyak menekankan pada aspek-aspek kognitif dan tidak terlalu memperhatikan aspek afektif. Padahal menekankan aspek afektif di lapangan dan pembelajaran tidak kalah pentingnya dari aspek kognitif.

Kualitas pelayanan termasuk salah satu dari aspek afektif. Kualitas pelayanan berkaitan dengan sikap yang diterima dari suatu perlakuan dan biasanya lebih mengarah ke pengalaman emosional serta persepsi terhadap sesuatu misalnya terhadap pelayanan yang diberikan oleh LPK. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kesan yang baik kepada peserta seperti adanya kepuasan, kepercayaan, bahkan rasa aman. Sedangkan kualitas pelayanan yang buruk akan memberikan pengalaman yang kurang menarik sehingga munculnya kekecewaan, rasa tidak aman dan ketidakpuasan.

Tjiptono (Widyastuti, 2022) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan atau (*service quality*) dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan. Jadi kualitas pelayanan akan terlihat dari perbandingan kondisi yang diharapkan dengan kondisi yang sebenarnya dirasakan. Dalam hal memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan LPK, peserta pelatihan dapat menilai berdasarkan pada pengalaman yang dirasakan dan pada kondisi ideal yang diharapkan.

Hal ini selaras dengan pendapat Parasuraman dalam (Prananda dkk., 2019), bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) dapat didefinisikan sebagai suatu gap atau kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang sebenarnya terjadi dengan apa yang diharapkan. Semakin baik pemberian kualitas pelayanan seperti yang

diharapkan, maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang diterima peserta pelatihan.

Untuk mengukur kepuasan dari kualitas pelayanan maka dapat menggunakan dimensi-dimensi pada teori kualitas pelayanann (*service quality*) yang diantaranya melalui bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan serta kepedulian/empati. Jika dilihat dari beberapa penelitian terdahulu, masih terdapat beberapa dari dimensi tersebut yang belum terpenuhi di setiap lembaga. Hal ini tentunya akan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, karena belum maksimalnya pelayanan yang dirasakan peserta sehingga akan berdampak pada penilaian kepuasan peserta pelatihan. Dalam mengukur kualitas pelayanan yang ada di Lembaga Pelatihan Kerja, peneliti menggunakan model kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. (Purwati dan Hamzah, 2019). Model tersebut dinamakan Model *Service Quality* (SERVQUAL) yang terdiri dari lima dimensi, yaitu: (1) Bukti fisik (*tangibles*), dimensi tangibles ini mengacu pada daya tarik terhadap suatu pelayanan yang dapat dilihat dari fasilitas fisik dan kelengkapannya, dan personil (instruktur/tenaga kependidikan); (2) Kehandalan (*reliability*), yaitu kemampuan lembaga pelatihan kerja (LPK) dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat, tepat, konsisten dan dapat dipercaya; (3) Daya tanggap (*responsiveness*), dimensi ini berkaitan dengan kemampuan lembaga pelatihan kerja dalam merespon terhadap permintaan dari peserta atau keluhan yang dirasakan peserta; (4) Jaminan (*assurance*), dimensi ini mengacu pada kemampuan lembaga pelatihan kerja dalam memberikan peserta rasa percaya dan keyakinan terhadap lembaga; (5) Empati (*emphaty*), dimensi ini berkaitan kemampuan lembaga dalam memahami masalah yang dialami peserta. Selain itui, termasuk juga kemampuan merespon terkait kebutuhan dan keinginan peserta.

Ada banyak penelitian yang mencoba mengangkat mengenai kualitas pelayanan yang ditinjau dari tingkat kepuasan peserta pelatihan. Hal ini dapat dilihat dari penelitian yang dilakukan oleh Aziz (2017) menunjukkan hasil bahwa

masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan dari kualitas pelayanan yaitu pada aspek pemahaman peserta dan reputasi dari lembaga yang masih kurang. Maka dari itu, lembaga tersebut perlu memperbaiki aspek pemahaman peserta dan perlu melakukan penyebaran informasi untuk meningkatkan reputasi/citra lembaga. Hasil penelitian yang dilakukan Maknurah dan Astuningtyas (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh yang searah sama besarnya terhadap kepuasan peserta pelatihan. Jadi, semakin maksimalnya layanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasannya.

Berdasarkan observasi awal di LPK Seiko Sukapura Indonesia, ditemui bahwa di LPK Seiko masih terdapat gap antara kondisi ideal dengan kondisi yang sebenarnya. Temuan masalah yang ditemukan berdasarkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yaitu pada dimensi kehandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*) yaitu tidak adanya wadah khusus yang menampung keluhan dan saran bagi peserta pelatihan, belum terdapat survei kepuasan terkait kualitas pelayanan pendidikan yang dirasakan oleh peserta pelatihan, serta penilaian kepuasan terhadap lembaga hingga saat ini masih mengandalkan rating dan komentar yang berada di *Google Maps* LPK Seiko. Selain itu, terdapat beberapa peserta yang berhenti ditengah jalan saat proses pelatihan karena merasa kesulitan mempelajari Bahasa Jepang, serta terdapat beberapa peserta yang diam-diam pindah ke LPK lain namun selang beberapa waktu kembali lagi ke LPK Seiko Sukapura Indonesia.

Berdasarkan fenomena yang ditemui tersebut, maka perlu adanya penelitian secara langsung agar mendapatkan hasil yang valid atas kondisi yang sebenarnya. Oleh karena itu, penulis berencana untuk melakukan penelitian di LPK Seiko Sukapura Indonesia yang beralamat di Jl. HZ Mustofa No. 298, Tuguraja, Kec. Cihideung, Kota Tasikmalaya. LPK Seiko Sukapura Indonesia merupakan lembaga yang mewadai pembekalan tenaga kerja melalui keterampilan berbahasa asing khususnya bahasa Jepang dan Korea.

Berdasarkan temuan masalah yang diperoleh pada observasi awal, penting bagi lembaga pelatihan kerja tersebut untuk segera mengatasi permasalahan tersebut. Selain untuk meningkatkan tingkat kepuasan peserta pelatihan terhadap kualitas pelayanan pendidikan, hal tersebut juga sebagai bentuk analisis kebutuhan pelatihan dan evaluasi terhadap pelatihan. Maka dari itu, untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta penting untuk melakukan penelitian lebih jauh terhadap keseluruhan dimensi kualitas pelayanan pelatihan pada LPK Seiko Tasikmalaya.

Tujuan dari penelitian ini yaitu diharapkan mampu memperoleh hasil akurat yang berasal dari lapangan serta sasaran. Dalam menakar penilaian terhadap kualitas pelayanan lembaga, peserta pelatihan diminta untuk mengisi kuesioner yang didalamnya mengharuskan untuk menilai seobjektif mungkin dimensi-dimensi tersebut serta menyatakan tingkat kesetujuan terhadap kelima dimensi dan seberapa besar harapan yang dimiliki terhadap dimensi-dimensi tersebut.

## **METODOLOGI**

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif deskriptif. Variabel yang diteliti pada penelitian ini yaitu tingkat kualitas pelayanan LPK Seiko Sukapura Indonesia dengan lima indikator kualitas pelayanan yang diadopsi dari teori Model SERVQUAL yang digunakan untuk mengukur ketercapaian pada pelayanan dan mengukur tingkat kepuasan yang diperoleh pada kualitas pelayanan (*Service Quality*) tersebut. Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan jenis *simple random sampling*. *Probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dijadikan sampel penelitian. *Simple Random sampling* artinya pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata atau tingkatan yang ada didalamnya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta pelatihan bahasa jepang LPK Seiko Sukapura Indonesia yang berjumlah 125 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan pendekatan menurut Arikunto (2019) apabila kurang dari 100

lebih baik diambil semua hingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-55% atau lebih tergantung sedikit banyaknya dari: a) Kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan biaya; b) Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subyek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya dana; c) Besar kecilnya resiko yang ditanggung oleh peneliti untuk peneliti yang resikonya besar, jika sampelnya besar hasilnya baik. Oleh karena itu sampel dalam penelitian ini adalah 25% dari jumlah populasi (125 orang) yaitu 32 orang.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan angket/kuesioner yang dibagikan kepada responden yang dijadikan objek penelitian. Skala yang digunakan pada penelitian ini adalah skala likert dengan 5 alternatif jawaban yaitu Sangat Setuju, Setuju, Kadang-kadang, Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu uji validitas dan reliabilitas yang digunakan pada pra-penelitian, dan analisis deskriptif yang digunakan untuk mendeskripsikan data penelitian yang diperoleh.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden penelitian diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin dan distribusi data disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Data Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	25	78%
Perempuan	7	22%
Total	32	100%

Jika dihitung berdasarkan persentase, berdasarkan tabel diatas dari 32 orang peserta pelatihan Bahasa Jepang di LPK Seiko Sukapura Indonesia 78% adalah laki-laki dan 22% adalah perempuan. Hasil analisis data yang dilakukan dengan analisis deskriptif melalui bantuan SPSS 25 *for windows*, diketahui nilai rata-rata sebesar 148,66 yang menunjukkan tingkat kepuasan dalam kualitas pelayanan pendidikan berada pada kategori Sangat Puas atau Sangat Setuju dengan pernyataan-pernyataan

yang termuat dalam angket penelitian. Berdasarkan analisis deskriptif tersebut juga diperoleh nilai median atau nilai tengah berada pada 148,50 dan nilai modus atau nilai yang sering muncul sebesar 170 sebanyak 4 kali muncul. Adapun nilai minimum pada penelitian ini seharusnya tidak kurang dari skor 34, dan nilai maksimum seharusnya tidak lebih dari 170. Berdasarkan data perolehan dari tanggapan responden, nilai terendah dari jawaban responden sebesar 104 dan nilai tertinggi dari jawaban responden sebesar 170.

Pada penelitian ini juga menggunakan interval untuk menentukan pada jawaban responden berada pada kategori mana. Adapun hasil analisis data menggunakan interval yakni sebagai berikut:

Tabel 2. Interval Kategori Kepuasan Jawaban Responden

Interval	Kategori	F	(%)
142,9 – 170	Sangat Puas	22	69%
115,7 – 142,8	Puas	9	28%
88,5 – 115,6	Cukup Puas	1	3%
61,3 – 88,4	Tidak Puas	0	0
34,00 – 61,2	Sangat Tidak Puas	0	0

Berdasarkan Tabel 2 di atas, dari kelima kategori yang telah ditetapkan sebanyak 69% berada pada kategori sangat puas, 28% ada pada kategori puas dan 3% berada pada kategori cukup puas. Adapun untuk kategori Tidak puas dan sangat tidak puas sebesar 0%. Maka dari itu, berdasarkan data tersebut mayoritas peserta pelatihan Bahasa Jepang di LPK Seiko Sukapura Indonesia sangat puas dengan kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan yang diukur melalui dimensi-dimensi kualitas pelayanan. Untuk melihat seberapa besar rata-rata kepuasan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh peserta pelatihan, peneliti membuat tabel kategorisasi untuk mengkategorikan kepuasan yang dirasakan peserta termasuk pada kategori mana. Adapun interval kategorisasi rata-rata kepuasan yakni sebagai berikut:

Tabel 3. Interval Kategori Rata-rata Kepuasan

Range Nilai	Keterangan
84% – 100%	Sangat Puas
68% – 84%	Puas

Range Nilai	Keterangan
52% – 68%	Cukup Puas
36% – 52%	Tidak Puas
20% – 36%	Sangat Tidak Puas

Berdasarkan data-data yang diperoleh di atas, secara lebih rinci tanggapan responden akan dijabarkan per-indikator pada Tabel 4. Untuk mengetahui persentase pada indikator-indikator tersebut, peneliti menghitung dengan rumus menentukan persentase menurut (Riduwan, 2015), yaitu  $P = \frac{f}{N} \times 100\%$ , dengan  $P$  = angka persentase,  $f$  = skor yang diperoleh, dan  $N$  = skor maksimum yang diperoleh dari skor tertinggi x banyak responden x banyak pernyataan.

Tabel 4. Rata-rata Kepuasan Indikator

Indikator	Persentase (%)	Kategori
Bukti Fisik	88,2%	Sangat Puas
Kehandalan	88,4%	Sangat Puas
Daya Tanggap	84,7%	Sangat Puas
Jaminan	89,3%	Sangat Puas
Empati	86,1%	Sangat Puas

Pada penelitian ini, diberikan 34 item pernyataan pada kuesioner yang terdiri dari lima indikator, yang masing-masing indikator memiliki beberapa item pernyataan. Kemudian untuk perolehan hasilnya, peneliti menjabarkannya sebagai berikut:

### 1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik merupakan bentuk pelayanan yang dapat dilihat secara langsung, dirasakan maupun digunakan. Bukti fisik diartikan Zeithaml dkk. (Iffan, dkk., 2018) sebagai suatu hal yang nyata turut mempengaruhi keputusan keputusan pelanggan untuk membeli dan menggunakan jasa yang ditawarkan. Bukti fisik berupa sarana dan prasarana yang mendukung dan memwadahi aktivitas (peserta, instruktur maupun tenaga kependidikan), serta penampilan instruktur dan tenaga kependidikan. Pada indikator/dimensi bukti fisik, diperoleh rata-rata kepuasan sebesar 88,2% yang artinya peserta pelatihan merasa puas dengan bentuk pelayanan yang dapat dilihat langsung, dirasakan maupun yang digunakan secara langsung oleh mereka.

Sarana dan prasarana ialah tampilan fisik yang nampak dan dapat terlihat jelas dengan mata manusia. Karenanya, sebagaimana pendapat Susilowati dkk. (Masruroh dan Rahmaningtyas, 2020) menyatakan bahwa tampilan fisik dari sebuah pelayanan merupakan kesan pertama yang akan muncul di benak pelanggan. Saat persepsi atau kesan negatif tercipta, maka akan sulit sekali diubah. Sarana dan prasarana yang ada di LPK Seiko Sukapura Indonesia dalam keadaan baik. LPK Seiko Sukapura Indonesia memiliki ruangan kelas dan kantor yang bersih dan nyaman. Ruangan kelas dan kantor yang luas serta dilengkapi dengan ventilasi udara dan pencahayaan yang baik, hal ini ditandai dengan banyaknya jendela yang ada di ruangan kelas dan kantor. Selain itu, penampilan berpakaian instruktur dan tenaga kependidikan yang ada bersih, rapih dan sopan. Layanan informasi yang tersedia di LPK Seiko Sukapura tertata, jelas dan rapih. Hal ini memudahkan peserta pelatihan maupun pihak luar mengakses informasi LPK Seiko Sukapura Indonesia. Layanan informasi berupa media sosial juga selalu menyuguhkan informasi yang update sehingga peserta maupun siapapun dapat dengan mudah menemukan informasi pelatihan di LPK Seiko Sukapura Indonesia. LPK Seiko Sukapura Indonesia juga memiliki tempat parkir kendaraan yang luas. Area samping, depan bangunan kantor dan kelas maupun lapangan yang ada di LPK Seiko dapat dijadikan lahan parkir kendaraan.

## **2. Kehandalan (*Reliability*)**

Kehandalan merupakan bentuk pelayanan yang menunjukkan kinerja dan kegigihan karyawan dalam memberikan pelayanan yang segera, terpercaya, akurat dan memuaskan. Selaras dengan Hasbullah (2021) bahwa dimensi kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya sesuai yang dijanjikan. Dimensi kehandalan hendaknya meliputi kemudahan akses pelatihan seperti registrasi pendaftaran, administrasi dan penjadwalan kelas, serta kemampuan instruktur dalam mengelola pembelajaran. Pada dimensi ini, diperoleh rata-rata kepuasan sebesar 88,4% yang artinya peserta pelatihan puas dengan kinerja lembaga dan instruktur dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan.

Hal ini dikarenakan LPK Seiko Sukapura memberikan kemudahan dalam registrasi pendaftaran pelatihan. Registrasi pendaftaran pelatihan dapat diakses melalui online pada link yang tertera di media sosial instagram ataupun pada beberapa kesempatan dapat melalui link pada pamflet tertentu. Pada pembelajaran, jadwal kelas diatur dengan baik dan diberitahukan kepada peserta diawal sebelum pelatihan dimulai. Instruktur memulai dan mengakhiri pembelajaran dengan tepat waktu sesuai dengan yang seharusnya. Apabila instruktur berhalangan hadir, maka pemberian pembelajaran akan digantikan sementara oleh instruktur lain. Dalam pembelajaran, instruktur akan memberikan pembelajaran sesuai dengan tema yang dibahas. Instruktur juga memberikan kesempatan bertanya kepada peserta sehingga terjadi komunikasi dua arah. Dengan begitu, instruktur dapat mengetahui apa yang menjadi kesulitan dari peserta sehingga selanjutnya instruktur dapat membimbing atau membantu peserta yang kesulitan. Untuk mengevaluasi pembelajaran, diakhir pembelajaran instruktur memberikan ujian atau ulangan dari pembelajaran yang dibahas sebelumnya. Selain itu, instruktur yang ada di LPK Seiko Sukapura ramah dan tidak diskriminatif. Instruktur dan tenaga kependidikan menerapkan 5S yaitu senyum, sapa, salam sopan dan santun.

### **3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Daya tanggap merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada peserta pelatihan maupun pihak luar, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Kemampuan ini ialah kewajiban dari lembaga untuk membantu peserta dan memberikan pelayanan dengan tanggap yakni dalam melakukan respon terhadap permintaan dan keluhan yang dirasakan peserta, kejelasan dalam memberikan informasi serta kesediaan untuk membantu peserta. Pada dimensi daya tanggap, diperoleh rata-rata kepuasan sebesar 84,7% yang artinya peserta pelatihan merasa puas dengan kemampuan lembaga dalam memberikan pelayanan cepat dan tepat dalam penyampaian informasi yang jelas.

Lembaga memberikan respon yang cepat terhadap permintaan atau keluhan yang dirasakan peserta yang mana dalam hal ini lembaga sangat mudah dihubungi.

Sehingga peserta yang membutuhkan informasi, mengalami kendala atau kesulitan, dan memiliki permintaan atau keluhan akan cepat terselesaikan kepentingannya. Lembaga selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik yaitu dengan senantiasa memberikan perhatian khusus terhadap peserta yang memiliki keluhan maupun permintaan, senantiasa siap membantu peserta yang mengalami kendala/kesulitan, serta akan memberikan segala informasi yang dibutuhkan atau diminta peserta. Lembaga selalu dapat menjawab dan menyelesaikan keluhan/masalah peserta, karenanya LPK Seiko akan memberikan yang terbaik bagi peserta pelatihannya. Selain itu, LPK Seiko Sukapura Indonesia senantiasa memberikan informasi sejelas-jelasnya tanpa membuat kebingungan dengan menyajikan informasi ringkas dan jelas. Jika dilihat berdasarkan temuan tersebut, Instruktur dan tenaga kependidikan di LPK Seiko Sukapura Indonesia telah melakukan kewajiban dalam memberikan pelayanan yang daya tanggap kepada peserta pelatihan. Seperti yang diungkapkan Tjiptono (Sholehuddin dan Rahman, 2020) bahwa daya tanggap merupakan kewajiban lembaga untuk membantu konsumen dalam memberikan layanan, termasuk motivasi para staff dalam memecahkan masalah yang dihadapi dengan menggunakan jasa pelayanan.

#### **4. Jaminan (*Assurance*)**

Jaminan merupakan dimensi pelayanan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam menumbuhkan rasa percaya peserta pelatihan kepada lembaga. Selaras dengan pendapat Zeithaml dkk. (Sholehuddin dan Rahman, 2020) mengemukakan jaminan merupakan pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada pelayanan perusahaan. Karyawan lembaga atau tenaga kependidikan hendaknya membuat peserta pelatihan merasa aman saat melakukan transaksi dengan lembaga memberikan jaminan ketercapaian pembelajaran dan legalitas pelayanan. Dimensi ini memperoleh rata-rata kepuasan sebesar 89,3% yang artinya peserta pelatihan jepang merasa sangat puas dengan jaminan yang diberikan lembaga kepada mereka.

Sebagai lembaga penyelenggara pelatihan, LPK Seiko Sukapura Indonesia baik dilihat dari instruktur, tenaga kependidikan maupun dari lembaga itu sendiri menunjukkan sikap yang dapat dipercaya. Lembaga terampil dalam melayani peserta. Hal ini dapat dilihat dari lembaga yang dengan mudah dihubungi oleh peserta. Selain itu, lembaga mampu menciptakan suasana nyaman dalam bertransaksi, sehingga peserta merasa aman saat bertransaksi dengan lembaga. Selain itu juga, lembaga menjamin setiap peserta yang lulus dari pelatihan akan disalurkan ke dunia usaha/dunia industri (DU/DI).

### **5. Empati (*Empathy*)**

Empati merupakan perhatian yang tulus kepada peserta pelatihan dengan berupaya memahami keinginan dari peserta pelatihan. Empati ditunjukkan dengan kepedulian, keseriusan, perhatian dan keinginan untuk memahami masing-masing individu. Dalam hal ini, instruktur dan pegawai senantiasa bersikap ramah dan sopan secara konsisten, serta kemampuan lembaga dalam melakukan pendekatan personal kepada peserta pelatihan. Pada dimensi empati ini, memperoleh rata-rata kepuasan sebesar 86,1% yang artinya peserta pelatihan merasa puas dengan perhatian tulus lembaga dalam memahami keinginan peserta.

Instruktur dan tenaga kependidikan senantiasa bersikap ramah secara konsisten. Apabila terjadi kesalahan baik itu dalam pelayanan maupun saat pembelajaran, instruktur dan tenaga kependidikan segera meminta maaf kepada peserta. Instruktur dan tenaga kependidikan memberikan perhatian kepada masing-masing tanpa membedakan berdasarkan status sosial peserta. Lembaga senantiasa mementingkan segala kepentingan peserta di atas segalanya. Berdasarkan temuan di lapangan tersebut, LPK Seiko Sukapura Indonesia telah mengupayakan perwujudan dimensi empati dalam melayani kebutuhan peserta dan masyarakat seperti pendapat Masruroh dan Rahmaningtyas (2020) bahwa perwujudan dimensi empati terdiri dari sikap ramah, sopan santun, menghargai, tidak diskriminasi, dan mendahulukan kepentingan masyarakat atau penerima layanan. Dengan menunjukkan sikap empati ini, LPK Seiko Sukapura Indonesia

menunjukkan kepada peserta pelatihan melalui layanan yang diberikan dengan tulus bahwa peserta itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dipahami. Menurut Tjiptono (Sholehuddin dan Rahman, 2020) dengan berupaya memahami keinginan konsumen perhatian meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan individual para penerima layanan yaitu sikap pegawai yang menunjukkan perhatian yang tulus dalam melayani pelanggan.

Dari hasil penelitian, berdasarkan jawaban responden terhadap instrumen penelitian terdapat beberapa poin yang disoroti supaya hal tersebut dapat dipertahankan. Pada pernyataan poin 11 yang berbunyi “instruktur memberikan pembelajaran sesuai dengan tema yang dibahas”, sebanyak 50% responden sangat setuju dan 50% sisanya menjawab setuju. Jadi, responden selaku peserta pelatihan mendapatkan kepuasan dalam proses pembelajaran yang mana instruktur memberikan materi yang sesuai dengan kompetensi yang diharapkan oleh peserta. Selain itu pada poin 12 yang berbunyi “instruktur memberikan kesempatan bertanya kepada peserta” sebanyak 59,9% sangat setuju/sangat puas dan 40,6% setuju/puas dengan pernyataan tersebut. Hal ini menandakan bahwa instruktur program pelatihan bahasa Jepang yang ada di LPK Seiko Sukapura Indonesia mampu menciptakan iklim belajar yang baik. Penggunaan metode pembelajaran dengan *two way communication* memungkinkan tidak hanya mendengarkan sepihak namun bisa interaktif dengan instruktur sehingga dapat membantu peserta lebih cepat memahami pembelajaran. Dan pada pernyataan poin 13 yang berbunyi “instruktur memberikan ujian/ulangan diakhir pembelajaran” sebanyak 56,3% responden menjawab sangat setuju dan 43,8% responden menjawab setuju. Dengan adanya hal ini, LPK Seiko Sukapura Indonesia sudah melakukan langkah-langkah program pelatihan yang mencakup perencanaan, pelaksanaan hingga evaluasi pembelajaran. Dalam program pelatihan sendiri, evaluasi pembelajaran sangat penting dilakukan guna mengevaluasi hasil belajar peserta pelatihan. Dengan adanya evaluasi, apabila ada hal yang belum cukup baik bisa segera diperbaiki.

Selain perencanaan dan pelaksanaan, evaluasi merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan dalam program pelatihan. Tidak hanya evaluasi pembelajaran, evaluasi secara keseluruhan pada setiap aspek pelatihan juga penting untuk dilakukan supaya bisa menjadi saran perbaikan guna meningkatkan mutu lembaga. Penilaian terhadap kualitas pelayanan pendidikan dapat dilihat dari seberapa puas peserta pelatihan pada kualitas pelayanan yang diterima. Tanggapan dari peserta, puas atau tidaknya bergantung pada persepsi mereka atau ekspektasi mereka terhadap lembaga. Tanggapan dari setiap peserta dalam menilai suatu hal mungkin berbeda, karena perasaan manusia cukup dinamis dan berbeda tergantung pemikiran individunya. Lembaga hanya bisa memberikan upaya sebaik-baiknya dalam melayani kepentingan peserta. Adapun penilaian peserta terhadap lembaga, kembali ke sudut pandang masing-masing individu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (Widyastuti, 2022) yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dibangun atas dasar perbandingan dua faktor yakni persepsi atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan. Selaras dengan pendapat tersebut, Parasuraman (Prananda dkk, 2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu gap atau kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang sebenarnya terjadi dengan apa yang diharapkan. Maka, semakin baik pemberian kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh peserta pelatihan. Berdasarkan jawaban responden yang merupakan peserta pelatihan bahasa jepang di LPK Seiko Sukapura Indonesia menunjukkan bahwa persepsi peserta pelatihan dengan apa yang mereka terima selama mengikuti program pelatihan menunjukkan kepuasan yang sangat tinggi pada kualitas pelayanan di lembaga pelatihan tersebut.

Selain itu, tingkat kepuasan dari peserta pelatihan juga sangat berpengaruh terhadap citra dari lembaga, reputasi dan bahkan eksistensi. Hal ini dikarenakan, peserta yang merasa puas dengan pelayanan lembaga memiliki kecenderungan untuk merekomendasikan kepada oranglain baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Hal tersebut tentunya menarik lebih banyak peserta yang mendaftar.

Penyebaran informasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) menyebabkan terciptanya keuntungan bagi lembaga.

## **SIMPULAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden secara umum merasa puas dengan kualitas pelayanan pendidikan pada program pelatihan bahasa jepang di LPK Seiko Sukapura Indonesia dengan persentase rata-rata kepuasan sebesar 82%. Adapun rata-rata kepuasan masing-masing indikator yakni pada indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap dan empati menunjukkan kategori puas, sedangkan pada indikator jaminan menunjukkan kategori sangat puas. Artinya dalam hal ini lembaga telah menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung dan memwadahi aktivitas-aktivitas peserta, instruktur, dan tenaga kependidikan dalam memberikan kemudahan akses pelatihan, kemampuan instruktur yang baik dalam mengelola pembelajaran, melakukan respon terhadap permintaan dan keluhan yang dirasakan peserta, kejelasan dalam memberikan informasi serta kesediaan untuk membantu peserta, membuat peserta pelatihan merasa aman saat bertransaksi dengan lembaga, memberikan jaminan ketercapaian pembelajaran dan legalitas pelayanan, instruktur dan tenaga kependidikan senantiasa bersikap ramah dan sopan secara konsisten, serta lembaga mampu memberikan pendekatan secara personal kepada masing-masing peserta pelatihan. Dapat dikatakan demikian karena sudut pandang atau persepsi peserta pelatihan bahasa jepang pada kualitas pelayanan di LPK Seiko Sukapura Indonesia menunjukkan kesetujuan pada pernyataan-pernyataan pengukuran kualitas pelayanan pendidikan yang diukur berdasarkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan.

## **DAFTAR RUJUKAN**

- Arikunto, S. 2019. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aziz, F. A. 2017. Kualitas pelayanan pendidikan lembaga kursus dan pelatihan (LKP) Dian Gitaya. *Jurnal Teknik Boga*. 1-9.

- Badan Pusat Statistik Indonesia. 2023. Keadaan Ketenagakerjaan Indonesia Agustus 2023. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik Jawa Barat. 2023. Keadaan Ketenagakerjaan Provinsi Jawa Barat Agustus 2023. Bandung: Badan Pusat Statistik Jawa Barat
- Hasbullah, H. 2021. Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon perizinan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Mamuju. *FORUM EKONOMI: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*. 23(1), 77-85.
- Herwina, W. dan Madjid, H. A. 2018. Pengembangan model pembelajaran terintegrasi soft skill dan hard skill dalam meningkatkan kompetensi warga belajar pada lembaga kursus kecantikan. *Jurnal Ilmiah Visi*. 13(1), 37-47.
- Iffan, M., Santy, R. D., dan Radaswara, R. 2018. Pengaruh proses dan bukti fisik terhadap kepuasan konsumen di Hotel Santika Bandung. *JURISMA: Jurnal Riset Bisnis & Manajemen*. 8(2), 127-140.
- Maknunah, L. U. dan Astuningtyas, E. 2021. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen lembaga kursus dan pelatihan (LKP) Citra Jelita desa Wonorejo kecamatan Srengat kabupaten Blitar. *Publiciana*. 14(2), 339-361.
- Masrurroh, N. dan Rahmaningtyas, W. 2020. Penggunaan model servqual untuk menyelidik kualitas pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*. 9(2), 666-678.
- Riduwan. 2015. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., dan Khannan, M. S. A. 2019. Penerapan metode service quality (servqual) untuk peningkatan kualitas pelayanan pelanggan. *Opsi*. 12(1), 1-11.
- Purwati, A. A. dan Hamzah, Z. 2019. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*. 3(1), 98-105.
- Sholehuddin, S. dan Rahman, F. 2020. Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan)*. 5(2), 94-106.
- Widyastuti, W. 2022. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Tama Jagakarsa. *Jurnal Pendidikan Tambusai*. 6(2), 16310-16322.
- Yulzain, F. dan Jumiati, J. 2019. Efektivitas UPTD Balai Latihan Kerja dalam meningkatkan kualitas tenaga kerja di UPTD Balai Latihan Kerja kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*. 1(4), 12-19.
- Yusra, Z., Zulkarnain, R., dan Sofino, S. 2021. Pengelolaan LKP pada masa pandemi Covid-19. *Journal of Lifelong Learning*. 4(1), 15-22.